

ČÍSLO SMLOUVY ZHOTOVITELE 04/54/2024

Smlouva na poskytnutí licencí a služeb – GIST Aplikace – Datové schránky

ZÁKAZNÍK

Vodovody a kanalizace Hradec Králové, a.s.

mezi společnostmi

Vodovody a kanalizace Hradec Králové, a.s.

Víta Nejedlého 893

500 03 Hradec Králové

IČ: 48172898

DIČ: CZ48172898

Číslo účtu:

zapsána v obchodním rejstříku u KS Hradec Králové, odd. B vložka 964

zastoupená výkonným ředitelem společnosti

Ing. Jiřím Šolcem

(dále jen **objednatel**)

a společností

GIST Consulting, s.r.o.

Collinova 421

500 03 Hradec Králové

IČ: 196 42 041

DIČ: CZ19642041

Číslo účtu: 131-1198050277 / 0100

zapsána v obchodním rejstříku u KS Hradec Králové, odd. C, vložka 51683

zastoupená jednatelem společnosti

Ing. Romanem Šatalíkem

(dále jen **zhotovitel**)

I.

PŘEDMĚT SMLOUVY

Zhotovitel se za podmínek uvedených v této smlouvě zavazuje poskytnout objednateli:

- a) **licence**, tj. práva k užívání SW produktu **GIST Aplikace – Datové schránky** (dále jen Systém),
- b) **vývojové a implementační služby**, kterými bude Systém vyvinut a implementován do podoby definované Implementačním projektem, vytvořeným na základě samostatné smlouvy č. 04/53/2024, včetně školení uživatelů v rozsahu dále uvedeném,
- c) **údržba (maintenance)** Systému dle jejího popisu uvedeného v příloze Popis údržby Systému,
- d) **podpora** objednatele při užívání Systému dle jejího popisu uvedeného v příloze Popis podpory.

Součástí žádné z výše uvedených služeb není zpracování osobních údajů.

II.

REALIZACE PŘEDMĚTU SMLOUVY

- a) Touto smlouvou se objednateli za podmínek uvedených v příloze Licenční ujednání poskytuje 1 serverová licence Systému.
Součástí licencí Systému nejsou licence MS SQL Serveru.
- b) Vývoj a implementace Systému bude probíhat v krocích a termínech uvedených v příloze Postup vývoje a implementace.
- c) Údržba Systému bude poskytována od data instalace Systému.
- d) Podpora objednatele při užívání Systému bude poskytována od převzetí díla.
- e) V příloze Odpovědné osoby jsou určeny odpovědné osoby a jejich pravomoci a povinnosti.

III.

CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- a) **Cena za poskytnutí licencí Systému rozsahu dle čl. II. této smlouvy je zahrnuta v ceně služeb vývoje a implementace.**
- b) **Cena služeb vývoje a implementace Systému činí celkem 320.000- Kč bez DPH.** Cena zahrnuje instalaci serverové části Systému a maximálně jeden člověkodenní školení. Cena bude fakturována takto:
 - 60 % ceny k datu školení Beta verze Systému,
 - 30 % ceny k datu školení Alfa verze Systému,

10 % ceny k datu podepsání Protokolu o převzetí díla.

Zároveň s výše uvedenými cenami bude vždy fakturována cena realizovaných požadavků na přizpůsobení Systému v oboustranně dohodnuté výši.

Cena vývoje a implementace je stanovena dle předpokládané kalkulace odpovídající pravděpodobné podobě Implementačního projektu. Tato cena se po schválení Implementačního projektu může změnit na základě dohody obou stran.

- c) Pro ocenění vývojových a implementačních služeb spojených se změnami oproti Implementačnímu projektu nebo realizaci požadavků na přizpůsobení Systému bude použita sazba 2.250,- Kč/člověkohodina bez DPH. Rozsah prací provedených za měsíc se považuje za dílčí plnění. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude vždy poslední kalendářní den příslušného měsíce, případně jako navýšení ceny dané etapy realizace.
- d) **Kvartální cena údržby (maintenance) Systému činí 12.000,- Kč bez DPH** a je podrobněji rozepsaná v příloze Cena údržby Systému. Kvartální cena údržby Systému bude zhotovitelem fakturována vždy ke dni začátku dalšího kvartálního období. Poprvé bude fakturována ihned po podpisu Protokolu o převzetí díla. Pokud bude údržba poskytována pouze po část kvartálního období, bude zhotovitel fakturovat pouze adekvátní část kvartální ceny.
- e) **Kvartální cena podpory** bude zhotovitelem fakturována vždy ke dni začátku dalšího kvartálního období dle počtu člověkohodin (ČH) uvedených v Příloze Cena podpory oceněných zvýhodněnou sazbou, která k datu podpisu smlouvy činí **1.800,- Kč/člověkohodina** bez DPH. Poprvé bude fakturována ihned po podpisu Protokolu o převzetí díla.
- f) **Cena podpory nad objem předplacené podpory** bude fakturována ihned po poskytnutí těchto služeb nebo kumulovaně měsíčně ve výši skutečně odpracovaných a objednatel prokazatelně odsouhlasených člověkohodin (ČH) oceněných základní sazbou, která k datu podpisu této smlouvy činí **2.250,- Kč/člověkohodina** bez DPH. Rozsah prací provedených za měsíc se považuje za dílčí plnění. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude vždy poslední kalendářní den příslušného měsíce.

V případě jednání mimo sídlo zhotovitele kratšího než 4 hodiny, budou za odpracované člověkohodiny považovány 4 člověkohodiny za každého z konzultantů. Zhotovitel je oprávněn odmítnout poskytování těchto služeb, případně odstoupit od smlouvy, pokud objednatel odmítá schvalovat člověkohodiny odpracované pracovníky zhotovitele.
- g) K ceně služeb bude přičítána **cena cestovního** v případě, že budou vykonávány mimo sídlo zhotovitele. Cena cestovního bude zjištěna oceněním počtu cest a dohodnuté vzdálenosti a doby trvání cesty do místa vykonávání práce a zpět sazbami cestovního. Sazby cestovního byly stanoveny k datu podpisu smlouvy na 800,- Kč/ČH bez DPH za každého z konzultantů a 12,- Kč/km bez DPH bez ohledu na počet konzultantů.
- h) Zhotovitel je oprávněn vždy na začátku dalšího roku upravit ceny a sazby uvedené v člancích d) až g) v rozsahu odpovídajícím míře inflace v České republice vyjádřené přírůstkem indexu spotřebitelských cen ke stejnému měsíci předchozího roku, a to na základě údajů Českého statistického úřadu. Zhotovitel je povinen úpravu cen a sazeb písemně oznámit Objednateli.
- i) V případě, že se obě strany dohodnou na konání vícedenního jednání spojeného s ubytováním konzultanta (ů) zhotovitele v místě blízkém sídlu objednatele, nebudou objednateli fakturovány náklady ušetřených cest, ale jako součást cestovního mu budou přefakturovány skutečné náklady na ubytování v přiměřené kvalitě.

- j) Ke všem cenám bude účtováno DPH dle platných daňových předpisů. Všechny faktury budou mít veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu. Zasílání faktur bude probíhat elektronicky na adresu faktury@vakhk.cz.
- Lhůta splatnosti plateb bude 14 kalendářních dnů ode dne doručení faktury do sídla objednatele.
- k) Pro případ, že zhotovitel nedodrží dobu plnění, může objednatel požadovat smluvní pokutu ve výši 0,03 % z ceny nesplněné části předmětu plnění za každý den prodlení.
- l) Pro případ, že projekt je z důvodů na straně objednatele v prodlení delším než 21 dní, je zhotovitel oprávněn vystavit mimořádnou fakturu (případně i opakovaně) ve výši odpovídající své již odvedené a dosud nefakturované práci. Lhůta splatnosti takové mimořádné faktury bude 14 kalendářních dnů ode dne doručení faktury do sídla objednatele. Objednatel je povinen tuto fakturu uhradit. Částka fakturovaná touto mimořádnou fakturou bude odečtena od následujících částek fakturovaných v souladu s milníky projektu.
- m) Pro případ, že objednatel bude v prodlení s úhradou vystavené faktury zhotovitele, může zhotovitel požadovat zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,03 % z nezaplacené částky za každý den prodlení.
- n) V případě prodlení objednatele s placením faktury delším než 60 dní je zhotovitel oprávněn až do zaplacení zabránit dalšímu užívání Systému. Veškeré případné škody objednatele jdou na vrub objednatele.

IV.

MLČENLIVOST A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- a) Objednatel zajistí u všech účastníků projektu na své straně mlčenlivost a ochranu know how a obchodního tajemství zhotovitele, o kterých se v souvislosti s touto smlouvou dozví nebo které mu budou dle této smlouvy zpřístupněny. V případě prokazatelného porušení tohoto ujednání činí smluvní pokuta 500.000,- Kč se splatností 14 dní od jejího vyúčtování zhotovitelem.
- b) Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se objednatele, které nejsou veřejně přístupny a o kterých se zhotovitel dozví v souvislosti s prací pro objednatele. V případě prokazatelného porušení tohoto ujednání činí smluvní pokuta 500.000,- Kč se splatností 14 dní od jejího vyúčtování objednatelem.
- c) Objednatel potvrzuje, že se před podpisem této smlouvy seznámil se Zásadami ochrany osobních údajů obchodních partnerů dostupnými na www.gist.cz.
- d) Zhotovitel není zpracovatelem osobních údajů objednatele ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č.2016/679 (dále jen GDPR).
- e) Dojde-li k nahodilému přístupu zhotovitele k osobním údajům objednatele, bude zhotovitel tyto údaje chránit a nepředá je ani nezpřístupní jiné osobě.
- f) Zhotovitel potvrzuje, že zavedl vhodná technická a organizační opatření, aby zabránil neoprávněnému přístupu k Systému pomocí prostředků vzdáleného přístupu, které má k dispozici.

- g) Zhotovitel se zavazuje, že přístup k Systému získají pouze ti zaměstnanci zhotovitele, kteří ho nutně potřebují pro realizaci této smlouvy.
- h) Zhotovitel bude při přístupu do Systému postupovat podle pokynů objednatele a s jeho přímou kontrolou.
- i) Jakékoliv osobní údaje objednatele, které by mu byly případně ojediněle poskytnuty, zničí zhotovitel ihned po uplynutí nutnosti jejich využití.
- j) Zhotovitel nebude vytvářet žádné kopie osobních údajů objednatele mimo Systém a nepředá osobní údaje objednatele třetí straně.
- k) Zhotovitel potvrzuje, že zavázal k mlčenlivosti své zaměstnance o všech osobních údajích objednatele.
- l) Obě smluvní strany potvrzují, že informovaly všechny své zaměstnance, jejichž osobní údaje byly poskytnuty druhé smluvní straně z důvodů plnění této smlouvy, minimálně v rozsahu odpovídajícím čl. 14 GDPR.

V.

OSTATNÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- a) Obě smluvní strany uznávají závaznost schválených Zápisů z jednání včetně požadavků na obě smluvní strany. Nedodržení termínů obsažených v Zápisech z jednání může mít za následek posun termínů obsažených v této smlouvě. Zápis z jednání se považuje za odsouhlasený, pokud k němu druhá strana nesdělila připomínky do 5-ti pracovních dnů od jeho obdržení.
- b) Obě strany uznávají zásadní důležitost Implementačního projektu jako jediného zadání pro nastavení Systému. Změny v Implementačním projektu jsou možné pouze za podmínek definovaných v příloze Postup vývoje a implementace.
- c) Obě smluvní strany prohlašují, že vzájemně souhlasí s použitím elektronického spojení (e-mail) pro doručování písemností. V případě závažných sdělení je smluvní strana povinna zaslat písemnost doporučeně poštou. Závažnými sděleními se v této smlouvě mimo jiné myslí dodatek ke smlouvě, výpověď smlouvy apod.
- d) Objednatel předběžně souhlasí s uvedením svého jména v marketingových materiálech zhotovitele. Každý takovýto materiál však podléhá finálnímu schválení objednatelem. Zhotovitel je v takovémto případě povinen požádat objednatele o finální schválení příslušného marketingového materiálu.
- e) Objednatel je povinen předávat zhotoviteli informace potřebné k plnění předmětu smlouvy bez zbytečného odkladu, aby bylo možné dodržet termíny realizace díla.
- f) Zhotovitel může se souhlasem objednatele použít pro plnění předmětu smlouvy třetí stranu (subdodavatele). Zhotovitel v takovém případě ručí za své závazky vyplývající z této smlouvy, jako by plnění poskytoval sám.
- g) Objednatel je povinen zajistit pracovníkům zhotovitele po celou dobu trvání této smlouvy vzdálený přístup k Systému ze sídla zhotovitele a přístup k systému v sídle objednatele.

VI. ZÁRUKA

- a) Zhotovitel poskytuje záruku na Systém po dobu 2 let od převzetí díla objednatelem.
- b) Zhotovitel zaručuje, že Systém bude pracovat v souladu s Implementačním projektem.
- c) Vady je objednatel povinen reklamovat nejpozději do konce záruční doby písemnou formou. Oprávněně reklamované vady je zhotovitel povinen odstranit bezplatně bez zbytečného odkladu. Vadou se rozumí pouze nesoulad fungování Systému s předanou dokumentací.
- d) Zhotovitel neposkytuje záruku, pokud:
- nebyly dodrženy HW a SW podmínky uvedené v příloze této smlouvy,
 - Systém byl objednatelem přeinstalován bez souhlasu zhotovitele,
 - byly vinou objednatele poškozeny nebo zničeny konfigurační soubory Systému,
 - byl počítač napaden virem,
 - soubor/y nebo část/i souboru/ů v Systému byl vinou objednatele vymazán/y či zničen/y,
 - došlo k závadě HW/SW komponenty nedodávané zhotovitelem.

VII. PLATNOST, ÚČINNOST A UKONČENÍ SMLOUVY

- a) Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- b) Smlouva se ukončuje z následujících důvodů:
- písemnou dohodou obou smluvních stran,
 - odebráním licencí za podmínek uvedených v příloze Licenční ujednání,
 - odstoupením od smlouvy v případě podstatného porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou,
 - jednostranným odstoupením od smlouvy jednou smluvní stranou v případě prokazatelného neplnění požadavků vyplývajících z této smlouvy druhou smluvní stranou po více než 60 dní,
 - pokud dojde k zániku jedné ze smluvních stran bez právního nástupce.
- c) V případě ukončení smlouvy z důvodů na straně objednatele má objednatel povinnost uhradit zhotoviteli cenu poskytnutých a dosud nefakturovaných služeb se splatností 14 dní od jejich vyúčtování zhotovitelem.
- d) Poskytování služeb údržby Systému a podpory objednatele je možné ukončit i bez uvedení důvodu na základě písemné výpovědi podané kteroukoliv smluvní stranou. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

VIII.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- a) Tato smlouva se řídí zákony České republiky a obě smluvní strany přijímají výlučnou pravomoc českých soudů.
- b) Změny a doplňky této smlouvy musí být učiněny formou písemného dodatku této smlouvy s výjimkou takových změn, jejichž mechanismus změny je popsán ve smlouvě (změna odpovědných osob, změna Implementačního projektu, změna objemu služeb apod.)
- c) Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, přičemž každá smluvní strana obdrží jeden z nich. Ve stejném počtu vyhotovení budou pořizovány i dodatky k této smlouvě.
- d) Účastníci této smlouvy prohlašují, že smlouvu uzavřeli po zralé úvaze, svobodně a vážně, nikým a ničím k tomu nenucení. Zároveň prohlašují, že se detailně seznámili s textem smlouvy, včetně příloh, že rozumějí užívaným pojmům a že k textu smlouvy nemají žádných výhrad.

IX. PŘÍLOHY

Příloha Postup vývoje a implementace
Příloha Popis údržby Systému
Příloha Cena údržby Systému
Příloha Popis podpory
Příloha Cena podpory
Příloha Licenční ujednání
Příloha Odpovědné osoby
Příloha HW a SW podmínky

V Hradci Králové dne

V Hradci Králové dne

za zhotovitele
Ing. Roman Šatalík

za objednatele
Ing. Jiří Šolc

Se zněním textu smlouvy souhlasí

Podpis

Ing. Jan David – obchodní ředitel

Jan Felsenberg – projektový ředitel

Ing. Jaroslav Jindra – vedoucí projektu

PŘÍLOHA

POSTUP VÝVOJE A IMPLEMENTACE

a) Jednotlivé kroky vývoje a implementace jsou přehledně uvedeny v následující tabulce a podrobněji popsány v následujících odstavcích této přílohy.

	Krok implementačních prací	Termín	Zodpovídá
1.	Příprava datových zdrojů dle AP	před zahájením projektu	Objednatel
2.	Kontrola správnosti datových zdrojů	před zahájením projektu	Objednatel
3.	Zahájení projektu		–
4.	Vývoj Beta verze	do termínu pro školení Beta verze	Zhotovitel
5.	Připravení HW a SW prostředí	do termínu instalace Beta verze Systému	Objednatel
6.	Instalace Beta verze	do 14.2.2025	Zhotovitel
7.	Školení Beta verze	14.2.2025	Zhotovitel
8.	Ověření Beta verze	do 28.2.2025	Objednatel
9.	Vývoj Alfa verze	do termínu pro školení Alfa verze	Zhotovitel
10.	Instalace Alfa verze	do 14.3.2025	Zhotovitel
11.	Školení Alfa verze	14.3.2025	Zhotovitel
12.	Ověření Systému	do 28.3.2025	Objednatel
13.	Odstranění vad díla	v nejkratší době po ověření	Zhotovitel
14.	Školení uživatelů	ihned po odstranění vad	Zhotovitel
15.	Převzetí díla	ihned po odstranění vad	Objednatel
16.	Rutinní provoz		

b) Krok 1. Příprava datových zdrojů

Objednatel je povinen před zahájením projektu připravit datové zdroje dle Implementačního projektu. Objednatel odpovídá za správnou strukturu, věcnou správnost a úplnost takto předávaných dat včetně jejich souladu se zdrojovými informačními systémy a s jejich účelem v Systému.

c) Krok 2. Kontrola datových zdrojů

Objednatel je povinen správnost datových zdrojů před zahájením projektu zkontrolovat vůči kontrolním podkladům (výstupy ze zdrojových systémů, kontrolní součty po obdobích apod.), které při zahájení projektu předá zhotoviteli, který vůči nim bude ověřovat správnost datových zdrojů, datových přenosů i naplnění datového skladu.

d) Krok 3. Zahájení projektu

Datum zahájení projektu bude po dohodě obou stran uvedeno v Zápise z jednání a nemůže být dříve, než bude objednatelem převzat Implementační projekt.

Zhotovitel bude v Zápisech z jednání přiřazovat milníky projektu ke konkrétním datům v závislosti na plnění předcházejících termínů. Zhotovitel má právo adekvátně posunout termíny v případech, kdy objednatel neplní termíny ve své odpovědnosti.

e) Krok 4. Vývoj Beta verze

Zhotovitel odpovídá za vývoj a implementaci Systému dle Implementačního projektu. Systém je vyvíjen ve dvou krocích – nejprve Beta verze a poté Alfa verze. Cílem rozdělení vývoje na Beta verzi a Alfa verzi je zapojení objednatele do ověřování Systému co nejdříve po zahájení projektu. Beta verze musí obsahovat funkční kostru Systému zahrnující zejména datové struktury, vstupní formuláře, uživatelské role a všechny základní funkcionality dle Implementačního projektu tak, aby mělo smysl začít Systém ověřovat. Alfa verze musí obsahovat kompletní Systém se všemi vlastnostmi a funkčnostmi dle Implementačního projektu.

f) Krok 5. Příprava HW a SW prostředí

Objednatel je povinen před termínem pro instalaci Beta verze připravit HW a SW prostředí, tedy splnit HW a SW podmínky uvedené v příloze této smlouvy. O připravenosti HW a SW prostředí informuje zhotovitele včetně zpřesnění parametrů oproti HW a SW podmínkám.

g) Krok 6. Instalace Beta verze

Zhotovitel odpovídá za provedení serverové části **instalace Systému** na objednatelem připravené HW a SW prostředí. Zhotovitel není povinen provádět instalaci Systému, pokud objednatel nepřipravil správné HW a SW prostředí dle HW a SW podmínek uvedených v příloze této smlouvy a má nárok na posun navazujících termínů z důvodů na straně objednatele. Zhotovitel dále zpřístupní objednateli instalační média a postup pro instalaci pracovních stanic. Po instalaci předá objednateli Protokol o instalaci, který bude obsahovat informace o způsobu instalace, nastavených parametrech a vlastnostech nastaveného HW SW prostředí.

h) Krok 7. Školení Beta verze

Po instalaci Beta verze Systému zhotovitel provede školení Beta verze. Cílem školení je seznámit se Systémem uživatele, kteří budou ověřovat správnost Beta verze. Je nevhodné již v této době školit budoucí běžné uživatele, kteří se na ověřování nebudou podílet. Při školení Beta verze zhotovitel předá Implementační projekt v elektronické podobě, pokud byl aktualizovaný a zároveň předá objednateli Pokyny pro ověření Beta verze.

i) Krok 8. Ověření Beta verze

Objednatel odpovídá za ověření správné funkčnosti Beta verze. Nalezené vady v zodpovědnosti zhotovitele objednatel bezodkladně zaznamenává do aplikace HelpDesk. Zhotovitel průběžně, v co nejkratší lhůtě, odstraňuje nalezené vady. V případě nalezení vady kategorie A nebo B bránící dalšímu ověřování, může být prodloužen termín

pro ověřování o dobu, po kterou nemohlo ověřování v důsledku této vady probíhat. Toto prodloužení termínu musí být zaznamenáno v Zápisu z jednání zároveň s posunem navazujících termínů.

Zároveň s nalezenými vadami předává v aplikaci HelpDesk objednatel zhotoviteli **požadavky na přizpůsobení Systému**. Jedná se o požadavky na takové úpravy Systému, jejichž realizace není předmětem odstraňování vad, a zároveň se nejedná o změny oproti Implementačnímu projektu, které by podléhaly změnovému řízení zmíněnému dále. Pokud zhotovitel s realizací požadavků souhlasí, tak si s objednatelem v aplikaci HelpDesk potvrdí cenu a termín realizace požadavků. Realizace požadavků na přizpůsobení Systému může po dohodě obou stran vést k posunu termínu navazujících etap.

K termínu pro ověření Beta verze se má za to, že objednatel ověřil Beta verzi a všechny nalezené vady zaznamenal do aplikace HelpDesk.

j) Krok 9. Vývoj Alfa verze

Zhotovitel je odpovědný za vývoj a implementaci Alfa verze, tedy vývoj a implementaci kompletního Systému se všemi vlastnostmi a funkcnostmi dle Implementačního projektu.

k) Krok 10. Instalace Alfa verze

Zhotovitel provede instalaci Alfa verze obdobně jako instalaci Beta verze.

l) Krok 11. Školení Alfa verze

Po instalaci Alfa verze zhotovitel provede školení Alfa verze. Cílem školení je vyškolit uživatele, kteří budou ověřovat správnost nastavení Systému. Při školení zhotovitel předá Implementační projekt v elektronické podobě, pokud byl aktualizovaný.

m) Krok 12. Ověření Systému

Objednatel odpovídá za ověření správné funkčnosti Systému. Nalezené vady v zodpovědnosti zhotovitele objednatel bezodkladně zaznamenává do aplikace HelpDesk. Zhotovitel průběžně, v co nejkratší lhůtě, odstraňuje nalezené vady. V případě nalezení vady kategorie A nebo B bránící dalšímu ověřování, může být prodloužen termín pro ověřování o dobu, po kterou nemohlo ověřování v důsledku této vady probíhat. Toto prodloužení termínu musí být zaznamenáno v Zápisu z jednání zároveň s posunem navazujících termínů.

Zároveň s nalezenými vadami objednatel opět předává zhotoviteli požadavky na přizpůsobení Systému a společně se domlouvají na cenách a termínech jejich realizace.

K termínu pro ověření Systému se má za to, že objednatel ověřil Systém a všechny nalezené vady zaznamenal do aplikace HelpDesk.

n) Krok 13. Odstranění vad díla

Zhotovitel je povinen bez zbytečného odkladu po ověření Systému odstranit zbývající vady kategorie A a B, zrealizovat dohodnuté požadavky na přizpůsobení systému a informovat o tom objednatele.

o) Krok 14. Školení uživatelů

Ohledně odstranění vad provede zhotovitel školení uživatelů. Cílem školení je vyškolit všechny uživatele Systému ve všech činnostech, které budou potřebovat při rutinním užívání Systému.

p) Krok 15. Převzetí díla

Objednatel je povinen podepsat **Protokol o převzetí díla** do týdne poté, co zhotovitel odstranil všechny vady kategorie A a B zaznamenané do termínu pro ověření Systému v aplikaci HelpDesk a zrealizoval dohodnuté požadavky na přizpůsobení Systému. Odstranění zbývajících vad provede zhotovitel v rámci údržby Systému, případně záruky.

Pokud objednatel nepodepíše Protokol o převzetí díla a zároveň nesdělí zhotoviteli, jaké vady nebyly odstraněny či požadavky realizovány, má se za to, že dílo bylo převzato a Protokol o převzetí díla se považuje za objednatelům podepsaný.

Obě strany se mohou dohodnout na převzetí díla i v případě, že nebyly odstraněny všechny vady kategorie B zaznamenané do termínu pro ověření Systému v aplikaci HelpDesk, případně nebyly realizovány všechny dohodnuté požadavky na přizpůsobení Systému. V tom případě bude dílo převzato s výhradami, které budou na Protokolu o převzetí díla uvedeny současně s dohodnutým postupem jejich odstranění.

q) Krok 16. Rutinní provoz

Ihned po převzetí díla je zahájen **rutinní provoz**.

V rámci služeb podpory se zhotovitel zavazuje poskytovat objednateli na jeho žádost v počátcích rutinního provozu zvýšenou asistenci. Využití asistenčních služeb výrazně urychluje zahájení rutinního užívání Systému.

r) Změny oproti Implementačnímu projektu musí být důsledně řízeny. Objednatel i zhotovitel mají právo kdykoliv v průběhu implementace Systému navrhnout realizaci změny oproti Implementačnímu projektu. Realizaci změny musí obě strany schválit jako rozhodnutí v Zápisu z jednání, který bude obsahovat také popis této změny. Zhotovitel rozhoduje o začlenění realizace této změny do postupu vývoje a implementace a je povinen v případě potřeby aktualizovat harmonogram projektu. V případě, že by realizace změny měla významný dopad na termíny projektu, nebo zasahovala do již realizovaných částí Systému, má zhotovitel právo posunout realizaci takovéto změny na období po převzetí díla.

Zhotovitel je povinen schválené změny zapracovat do aktualizované nové verze Implementačního projektu, který bez zbytečného odkladu předá objednateli. V případě, že zhotovitel rozhodne, že se jedná o větší změny s rozsáhlejším dopadem na znění Implementačního projektu, bude zhotovitelem před odsouhlasením a realizací těchto změn vypracována a oběma stranami schválena kompletní nová verze Implementačního projektu.

V případě realizace změn oproti Implementačnímu projektu má zhotovitel právo na fakturaci ceny za realizaci těchto změn. Součástí ceny za realizaci těchto změn bude i cena za jejich testování a za analýzu těchto změn a jejich popis v Implementačním projektu. Na požádání objednatele je zhotovitel povinen vyčíslit cenu za realizaci každé změny předem.

s) Vadou se rozumí pouze nesoulad Systému s aktuální verzí Implementačního projektu. Vady jsou tří kategorií:

- kategorie A - vada znemožňující užívání Systému; tj. provoz Systému musí být v důsledku vady zastaven. Neexistuje postup pro náhradní řešení vady. Obnova provozu Systému není možná zásahem v kompetenci pracovníků objednatele.
- kategorie B – vada významně omezující užívání Systému; tj. vada způsobuje významné problémy při provozu Systému, avšak umožňuje provoz významné části Systému,

případně ji umožňuje při použití dočasného náhradního postupu nebo způsobu užívání.

- kategorie C - vada komplikující užívání Systému; vada způsobuje, že Systém se nechová v souladu s dokumentací, ale vada nepatří do kategorií A ani B.

PŘÍLOHA

POPIS ÚDRŽBY SYSTÉMU

Údržba (maintenance) Systému zahrnuje:

- **HelpDesk** – přístup do aplikace HelpDesk,
- **Hotline** - nárok na poskytování informací,
- **Řešení incidentů** - odstraňování vad.
- **Zajištění funkčnosti systému v případě legislativních změn na straně třetí osoby (provozovatele ISDS)**

HelpDesk

Po podpisu této smlouvy zajistí zhotovitel pro oprávněné pracovníky objednatele přístup do aplikace HelpDesk (login/heslo) a předá jim Pokyny pro používání aplikace HelpDesk (dále jen Pokyny). Aplikace HelpDesk je přístupná z www.gist.cz. Aplikace HelpDesk slouží pro hlášení incidentů, objednávání služeb a další komunikaci s objednatelem. Oprávnění pracovníci objednatele jsou povinni ji užívat způsobem uvedeným v obdržených Pokynech.

Hotline

Hotline se rozumí poskytování krátkých konzultací oprávněným pracovníkům objednatele prostřednictvím vzdálené komunikace. Konzultace jsou poskytovány v pracovní dny v pracovní době zhotovitele.

Řešení incidentů

Řešením incidentů se rozumí příjem hlášení o vzniku incidentu prostřednictvím aplikace HelpDesk od oprávněných pracovníků objednatele a odstraňování vad Systému těmito zprávami oznamovaných.

Objednatel je povinen zaznamenávat incidenty do aplikace HelpDesk a akceptovat tam jejich vyřešení dle postupu uvedeného v obdržených Pokynech.

Vyřešením incidentu se rozumí oprava vady nebo poskytnutí přijatelného jiného řešení nebo návodu na dočasné obejítí vady nebo rozhodnutí, že se nejedná o vadu nebo postoupení vady k vyřešení třetí straně (např. dodavatel HW, DB atd.), jedná-li se o incident vyvolaný nekorektním chováním komponenty dodané třetí stranou. Zhotovitel je povinen sdělit objednateli, zda incident považuje za vadu či nikoliv.

Vadou se rozumí pouze nesoulad Systému s aktuálním Implementačním projektem. Vady jsou tří kategorií:

- **kategorie A** - vada znemožňující užívání Systému; tj. provoz Systému musí být v důsledku vady zastaven. Neexistuje postup pro náhradní řešení vady. Obnova provozu Systému není možná zásahem v kompetenci pracovníků objednatele.
- **kategorie B** – vada významně omezující užívání Systému; tj. vada způsobuje významné problémy při provozu Systému, avšak umožňuje provoz významné části Systému, případně ji umožňuje při použití dočasného náhradního postupu nebo způsobu užívání.

- kategorie C - vada komplikující užívání Systému; vada způsobuje, že Systém se nechová v souladu s dokumentací, ale vada nepatří do kategorií A ani B.

Kategorizaci vady provádí zhotovitel. O námitkách objednatele na kategorizaci problémů rozhodují vedoucí projektu podpory obou stran. V případě nedohody těchto pracovníků rozhoduje dohoda garantů projektu a s konečnou platností dohoda statutárních zástupců/ředitelů.

Zhotovitel se zavazuje zahájit práci na odstranění vady a odstranit vadu podle tabulky uvedené níže ve lhůtách počítaných od obdržení úplného hlášení o vzniku incidentu obsahujícího všechny potřebné informace o incidentu.

Kategorie vady	Lhůty pro zahájení prací na odstranění vady	Lhůty pro odstranění vady
A	do 24 hodin	do 3 pracovních dnů
B	do 2 pracovních dnů	do 10 pracovních dnů
C	do 3 pracovních dnů	nejpozději v další verzi

Výše uvedené lhůty se počítají takto: Pokud bude incident úplně nahlášen do 12 hodin pracovního dne, počítá se od 12 hodin tohoto dne, pokud bude nahlášen po 12. hodině pracovního dne, počítá se od 8 hodin následujícího pracovního dne.

Výše uvedené lhůty se přiměřeně prodlužují, pokud dojde k přerušení prací na realizaci plnění po vzájemné dohodě obou smluvních stran, nebo při vzniku okolností, které smluvní strany nemohly odvrátit a ani je nemohly předvídat, nebo pokud objednatel nezajistí úplně a včas podmínky nezbytné pro plnění zhotovitele.

Výše uvedené lhůty platí pouze pro odstraňování reprodukovatelných vad, které lze nasimulovat a opakovaně dosáhnout při diagnostice vady objednatelem. Za nereprodukovatelné vady se považují vady vyskytující se nahodile, bez znatelné souvislosti s konkrétní aktivitou a nelze je opakovaně dosáhnout při diagnostice vady.

Pokud bude oprava vady řešena prostřednictvím zásahu do nastavení Systému pomocí vzdáleného přístupu, bude o tomto zásahu informován objednatel prostřednictvím aplikace HelpDesk.

V případě, že po nahlášení incidentu bude zhotovitelem zjištěno, že incident je způsoben nekorektním jednáním objednatele, má zhotovitel nárok na proplacení nákladů za zjištění příčiny incidentu ve výši násobku počtu hodin strávených zjišťováním příčiny incidentu a aktuální standardní sazby za člověkohodinu. Tyto náklady lze také uhradit čerpáním předplacených hodin v rámci služeb podpory objednatele.

Zhotovitel se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokuty za nedodržení lhůty pro zahájení prací na odstranění vady / lhůty pro odstranění vady z důvodů výhradně na straně Zhotovitele:

- a) pro kategorii vady A 2500,- Kč za každý i započatý pracovní den prodlení
- b) pro kategorii vady B 500,- Kč za každý i započatý pracovní den prodlení
- c) pro kategorii vady C 100,- Kč za každý i započatý pracovní den prodlení

Objednatel však není oprávněn vyžadovat a zhotovitel není povinen zaplatit v jednom kvartálu vyšší smluvní pokuty za nedodržení lhůt, než je kvartální cena služby řešení incidentů.

Zajištění funkčnosti systému v případě legislativních změn na straně třetí osoby (provozovatele ISDS)

Zhotovitel si je vědom, že dysfunkci systému mohou zapříčinit i legislativní změny na straně provozovatele ISDS (např. změny struktur, změny přihlašování, úroveň šifrování atp.). Zhotovitel garantuje vyhrazení kapacit pro implementaci legislativních změn.

Objednatel se zavazuje sledovat všechny legislativní změny, informovat o nich zhotovitele, Zhotovitel je povinen následně legislativní změny do aplikace zapracovat. Pokud dojde včas k dohodě zhotovitele s Objednatelem o ceně a termínu realizace požadovaných úprav aplikace, Zhotovitel se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu za nedodržení termínu sjednaného mezi Objednatelem a Zhotovitelem dle předchozího odstavce 500,- Kč za každý i započatý pracovní den prodlení.

PŘÍLOHA

CENA ÚDRŽBY SYSTÉMU

Za poskytování údržby (maintenance) Systému je povinen objednatel zaplatit níže uvedené poplatky:

Druh	Rozsah	Kvartální cena
HelpDesk	přístup pro oprávněné pracovníky objednatele	0,-
Hotline	Do objemu cca 3 hodiny kvartálně	
Řešení incidentů	viz příloha Popis údržby	12.000,-
CELKEM		12.000,-

Cena za Řešení incidentů uvedená v tabulce výše je vztažena k rozsahu řešení a ceně licencí uvedených v této smlouvě. Zhotovitel je oprávněn tuto cenu adekvátně navýšit v případě dokoupení licencí nebo rozšíření řešení nad rámec této smlouvy. Zhotovitel je povinen toto navýšení ceny včetně výpočtu a zdůvodnění objednateli písemně oznámit.

Zhotovitel je oprávněn vždy na začátku dalšího roku upravit výše uvedené ceny v rozsahu odpovídajícím míře inflace v České republice vyjádřené přírůstkem indexu spotřebitelských cen ke stejnému měsíci předchozího roku, a to na základě údajů Českého statistického úřadu. Zhotovitel je povinen úpravu cen a sazeb písemně oznámit Objednateli.

PŘÍLOHA

POPIS PODPORY

Zhotovitel bude objednateli poskytovat služby podpory objednatele při užívání Systému.

Služby podpory jsou objednatelem objednávány a akceptovány prostřednictvím aplikace HelpDesk. Služby podpory se vykonávají zpravidla buď vzdáleně, nebo v sídle objednatele. Minimální doba služeb mimo sídlo zhotovitele jsou 4 hodiny vcelku.

ASISTENČNÍ SLUŽBY

Asistenčními službami se rozumí služby, kterými se nemění funkčnost Systému.

Zvláště v počátku užívání Systému mohou pomoci rychlému náběhu Systému do rutinního provozu.

PROFYLAKTICKÉ NÁVŠTĚVY

Zhotovitel poskytne objednateli na základě jeho objednávky návštěvu vedoucího projektu zhotovitele v sídle společnosti objednatele v termínu dohodnutém oběma stranami. Cílem těchto návštěv bude ověření stavu fungování a využívání Systému, realizace opatření ke zvýšení efektivity využívání Systému, inovace postupů při užívání nástroje, využití dosud nepoužívaných funkcí nástroje apod.

VÝVOJOVÉ A IMPLEMENTAČNÍ SLUŽBY

Vývojovými a implementačními službami se rozumí provádění vývojových a implementačních prací na základě požadavků objednatele, jejichž cílem je změna funkcí Systému nebo rozšíření Systému.

Všechny změny Systému musí být bezodkladně zaznamenány do nové verze Implementačního projektu. U objednávky služeb v očekávaném rozsahu větším než 4 člověkodny musí být nová verze Implementačního projektu objednána, vytvořena a vedoucími projektu za obě strany odsouhlasena ještě před realizací změn.

SPRÁVA HW A SW PROSTŘEDÍ

Správou HW a SW prostředí se rozumí odstraňování problémů vzniklých v HW a SW prostředí a provádění činností s cílem jim předcházet, vždy se souhlasem objednatele.

Správa HW a SW prostředí zahrnuje:

- Instalace patchů SQL serveru, Windows Update
- Obnovu chodu služeb SQL serveru, služeb a jobů Systému
- Řešení nedostatku místa na disku bez navýšení kapacity
- Restart serverů a následná kontrola stavů
- Zastavení činnosti blokujících procesů
- Obnova DB Systému ze zálohy

Objednatel je povinen zajistit zhotoviteli přístupy a oprávnění k HW a SW prostředí umožňující realizaci dohodnutých služeb správy HW a SW prostředí.

PŘÍLOHA

CENA PODPORY

Touto smlouvou se stanovuje níže uvedený kvartální objem předplacené podpory objednatele při užívání Systému.

Druh podpory	Objem podpory	Kvartální cena
Podpora objednatele	1 člověkodenní kvartálně	14.400,-

Cena předplacených služeb podpory je stanovena dle dohodnutého objemu oceněného zvýhodněnou sazbou.

Čerpání předplacené podpory objednatel schvaluje v aplikaci HelpDesk. **Nevyčerpaný objem podpory se převádí do následujícího kvartálního období.** Předplacený objem musí být vyčerpan do 1 roku od jejich předplacení, nedohodnou-li se obě strany jinak.

Zhotovitel je oprávněn vždy na začátku dalšího roku upravit výše uvedené ceny a sazby v rozsahu odpovídajícím míře inflace v České republice vyjádřené přírůstkem indexu spotřebitelských cen ke stejnému měsíci předchozího roku, a to na základě údajů Českého statistického úřadu. Zhotovitel je povinen úpravu cen a sazeb písemně oznámit Objednateli.

Hodiny podpory nad objem předplacené podpory budou oceňovány základní sazbou, která k datu podpisu této smlouvy činí 2.250,- Kč/člověkohodina bez DPH. Zhotovitel je oprávněn tuto sazbu změnit, ale vždy musí informovat objednatele o její změně výši před jejím prvním použitím.

PŘÍLOHA

LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- a) K užívání Systému je nutné poskytnutí serverové licence. Serverovou licenci je potřeba zakoupit vždy právě jednu pro každou instalaci Systému. Při rozšíření Systému může dojít i k adekvátnímu navýšení ceny serverové licence. Uživatelé nejsou licencováni, ale objednatel musí disponovat licencemi k Microsoft SQL Serveru pro všechny uživatele Systému.
- b) Zhotovitel může objednateli odebrat licence písemnou výpovědí. Výpověď nabývá účinnosti dnem doručení. Zhotovitel může objednateli odebrat licence pouze za následujících podmínek:
- jestliže dojde k neoprávněnému šíření nebo distribuci Systému objednatel,
 - jestliže objednatel nezaplatí cenu nebo část ceny dle této smlouvy do 60 kalendářních dnů po lhůtě splatnosti příslušné faktury,
 - pokud dojde ke zrušení nebo zániku společnosti objednatel,
 - pokud bude objednatel popírat vlastnická práva zhotovitele k Systému.
- c) Při odebrání všech licencí z jakéhokoliv důvodu se objednatel zavazuje, že:
- vrátí veškerá originální instalační média a dokumentaci k Systému,
 - zničí všechny kopie instalací a dokumentací k Systému v elektronické i papírové formě,
 - ukončí veškeré používání Systému,
 - písemně potvrdí provedení výše uvedených opatření.
- d) Objednateli udělené licence jsou nepřevoditelné. Objednatel nemá právo si pořizovat žádné kopie programů s výjimkou záložních kopií. Objednatel má právo užívat Systém pouze pro svoji potřebu.
- e) Objednatel bere na vědomí, že Systém je výlučným duševním vlastnictvím a obchodním tajemstvím zhotovitele a zavazuje se, že se nepokusí zpětně analyzovat ani jiným způsobem zpětně získat zdrojový tvar programů. Objednatel dále uznává, že tvůrcem programového vybavení je zhotovitel a získává touto smlouvou pouze práva zde specifikovaná.
- f) Objednatel souhlasí s tím, že zajistí přiměřená bezpečnostní opatření, aby se zabránilo nedovolenému využívání programů, jejich zkopírování, zcizení či použití třetí osobou.
- g) Obsah databáze je výlučným majetkem objednatel a zhotovitel není oprávněn jakkoliv s těmito daty zacházet bez svolení objednatel.

PŘÍLOHA ODPOVĚDNÉ OSOBY

Pozice	Jmenovaná osoba za objednatele	Jmenovaná osoba za zhotovitele
Garant projektu	Jiří Šolc	Roman Šatalík
Vedoucí projektu	Pavel Loskot	Jaroslav Jindra
Klíčový uživatel	Pavel Loskot	
Správce Systému	Vít Adametz	Martin Vasilek
Oprávněný pracovník pro služby podpory	Vít Adametz	Jana Rencová
Řešitelský tým	Vít Adametz	
	Lucie Hrouzková	

Vedoucí projektu jsou za svoji stranu smlouvy odpovědní za plnění povinností uvedených v této smlouvě.

Vedoucí projektu obou stran jsou oprávněni podepisovat Protokoly a schvalovat Zápisy z jednání a Evidenci práce a dále v průběhu poskytování služeb podpory k objednávání a akceptaci služeb.

Garanti a vedoucí projektu za obě strany tvoří **řídící výbor** projektu. Vedoucí projektu jsou povinni průběžně informovat garanty o aktuálním stavu projektu. V případě sporných bodů je vedoucí projektu každé strany oprávněn a povinen svolat řídící výbor, který o sporných bodech rozhodne.

Smluvní strany se zavazují vzájemně informovat o případných změnách odpovědných osob. Tato změna bude následně dokumentována v Zápise z jednání.

PŘÍLOHA

HW A SW PODMÍNKY

Projekt bude implementován na stávající HW a SW infrastrukturu, na které je provozován modul Evidence zakázek Systému GIST Aplikace.